

Quanto costa l'utente?

A Fiesole una giornata di studio affronta il rapporto fra "l'archivio e il suo pubblico"

Si è tenuta a Fiesole il 10 giugno una giornata di studio sul tema "L'archivio e il suo pubblico: tradizione e innovazione nel rapporto con l'utente". I lavori erano organizzati dalla sezione toscana dell'ANAI (l'associazione professionale degli archivisti) e dal Comune di Fiesole col patrocinio della Regione Toscana.

Si è trattato di una occasione rara in cui si è potuto discutere, sia pure in maniera un po' imprecisa, di problemi, come quelli gestionali, di solito rimossi in settori come quello archivistico in cui l'analisi costi-benefici non è mai stata presa in seria considerazione. A monte della giornata di studio c'è un'indagine promossa, in maniera un po' faticosa, da ANAI e Archivio storico comunale di Fiesole sui servizi offerti dagli archivi storici di ente locale in Toscana.

Dopo i saluti di rito, l'intervento di Ferruzzi in rappresentanza dell'ANAI nazionale ha illustrato il cammino della legge sull'albo degli archivisti (ma anche dei bibliotecari, degli archeologi, ecc.) e ha ripreso il concetto di utenza potenziale. Gli archivisti, in quanto si configurano in primo luogo come "conservatori" del patrimonio, devono preoc-

cuparsi di salvaguardare le carte anche per l'utenza futura, considerando come domanda reale di informazione anche quella delle generazioni che verranno.

Parole sacrosante, certo, ma a patto che tradotte in volgare non vogliano dire che gli archivisti possono infischiarne dei costi dei loro servizi e che godono di una sorta di immunità rispetto al problema della produttività del loro lavoro. Un ragionamento del genere oggi non sarebbe più accettabile: non solo dagli utenti-ricercatori, ma anche dai contribuenti.

Dopo Ferruzzi, Maura Borgioli, responsabile dell'archivio storico di Fiesole, ha illustrato i primi risultati della ricerca sui servizi offerti dagli archivi storici di ente locale. Ne è uscito un quadro meno desolante di quanto si temeva; ma se si pensa che solo il 65 per cento degli archivi hanno risposto al questionario e che di quasi il 39 per cento risulta chiuso al pubblico per riordino o perché distrutto o seriamente danneggiato, mentre il 17 per cento non ha un patrimonio significativo oppure dichiara di averlo depositato presso l'Archivio di Stato, si ha un quadro sintetico, ma efficace della situazione: un

quadro non molto edificante per una regione che vanta un notevole patrimonio archivistico pubblico e privato.

Dall'indagine emerge anche che circa il 52 per cento degli archivi che hanno dato risposte positive sono depositati presso le biblioteche di ente locale e che molti sono gli archivi privi di locali specificamente dedicati a questo tipo di materiale.

Nell'insieme insomma esiste un'offerta di informazioni archivistiche e di fondi archivistici assai debole su scala regionale, sia pure con eccezioni molto significative (tra cui gli archivi comunali di Fiesole, San Miniato, Firenze, Cortona, Impruneta, ecc.).

È da auspicare che da qui alla pubblicazione degli atti, Maura Borgioli affini meglio il testo della sua relazione e dell'analisi dei risultati e ci dia uno strumento di lettura ancora più efficace e vicino al reale.

Sono quindi seguite le relazioni di Marina Brogi sull'utenza negli archivi di stato umbri e toscani, di Paola Monacchia sull'utenza negli archivi umbri, di Laura Saginati sull'archivio storico del Comune di Genova. Tutte valide, ma che hanno toccato in maniera prevalentemente qualitativa il rapporto tra domanda e offerta archivistica, che invece si dovrebbe nutrire soprattutto di dati quantitativi e positivi, di cifre statistiche e di soldi spesi. Di notevole interesse invece la relazione a quattro mani di Irene Cotta e Francesco Martelli sull'utenza dell'Archivio di Stato di Firenze. Ed è su questa che vale la pena di soffermarsi in maniera particolare.

Ecco alcune cifre dell'Archivio di Stato di Firenze, uno dei più importanti d'Italia e sicuramente d'Europa, forse del mondo. Un numero di utenti annuali che oscillano tra 1.500 e i 2.000. Tra le 16 e le 20.000 presenze rilevate in sala di stu-

dio. Circa 40.000 le unità fisiche richieste in consultazione (ed un numero inferiore effettivamente consultate). A fronteggiare questa domanda di consultazione circa 60 addetti (più un'altra ventina impegnati nel gabinetto di restauro e nella fotocoproduzione). Un costo solo di personale (escludendo quello per il restauro e la fotocoproduzione) calcolabile in circa 2 miliardi e mezzo per un massimo di 2.000 utenti e 35/40 mila pezzi consultati. Se calcolassimo un costo/personale per ogni pezzo richiesto in consultazione verrebbe fuori la cifra di lire 62.500; mentre il costo/personale per ogni utente ammonterebbe alla somma di lire 1.250.000. Sono cifre alte che se opportunamente incrementate degli altri costi di gestione (luce, acqua, riscaldamento, telefono, manutenzione immobili, spese postali, ecc.) probabilmente portano il costo complessivo di una richiesta di consultazione intorno alle 70/80.000 lire e il costo utente attorno al 1.300.000/1.500.000.

Considerazioni a margine: un confronto tra i costi di archivi e biblioteche

Mentre Cotta e Martelli snocciolavano le loro cifre, mi veniva in mente che con appena 360 milioni di personale (vale a dire circa un ottavo della spesa dell'Archivio di Stato di Firenze) la Biblioteca del Comune di Empoli gestisce circa 3.000 utenti annuali, oltre 20.000 presenze di consultazione in sala di studio, oltre 15.000 prestiti esterni annuali, più di 40.000 volumi consultati in sede e circa 2.000 nuove schede catalografiche prodotte ogni anno. In questo contesto il costo/personale per utente ammonta a lire 120.000 (a fronte del 1.250.000 di quello dell'Archivio di Stato di Firenze) e il costo/personale per consultazione attorno alle

9.000 lire (a fronte delle 62.500 in archivio): Come è possibile un simile dislivello nei costi e nell'offerta di servizi?

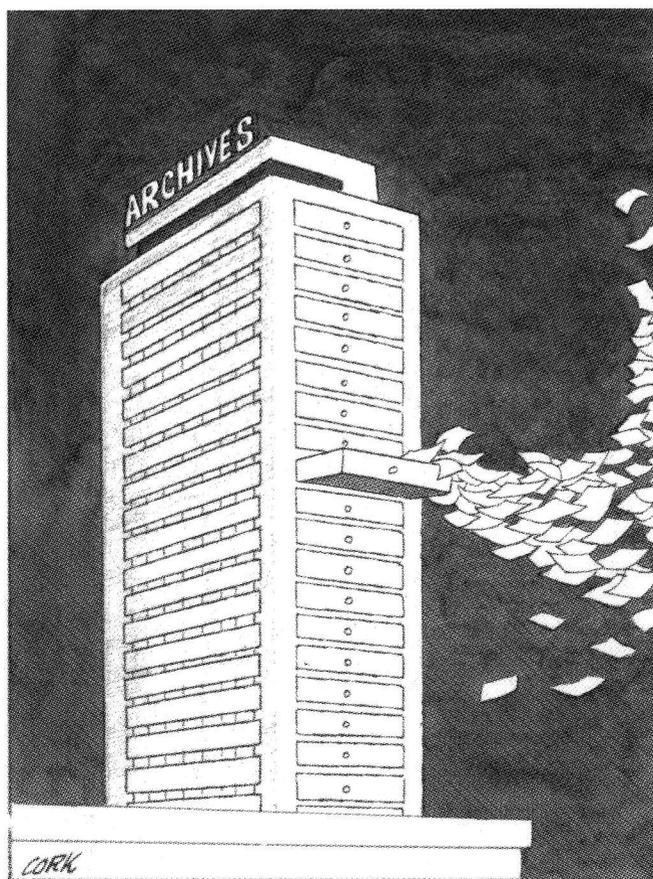
Ecco, mi sarebbe piaciuto che il convegno avesse cercato di dare una risposta a questa domanda. Una risposta che, sia pur in maniera empirica e puramente indicativa, provo ad abbozzare e a sottoporre alla discussione.

Il dislivello, per alcuni aspetti mostruoso tra il costo/personale nella gestione del libro e in quella dell'archivio, è dovuto, almeno in parte, alla differenza del materiale da trattare e gestire. Le filze d'archivio non sono libri. C'è una maggiore complessità di gestione tra il documento cartaceo e il libro. Tuttavia, a guardar bene, le operazioni fondamentali da compiere nei due settori sono le stesse. Si tratta: a) di descrivere gli oggetti in maniera che gli utenti possano trovare le

informazioni che cercano; b) di gestire fisicamente questi oggetti tramite un sistema di immagazzinamento e trasporto; c) di conservare gli oggetti medesimi in maniera più sicura possibile. Ad un primo approccio sembrerebbe che la gestione degli archivi costasse enormemente di più anche sul versante gestionale più semplice. Perché?

La giornata di studio non si è posta fino in fondo questa domanda; ma se lo avesse fatto, avrebbe forse dovuto rispondere che negli archivi (di stato e di ente locale) c'è una mancata strutturazione dei servizi offerti al pubblico e una mancata (per certi versi anche una non voluta) standardizzazione della produzione degli strumenti di corredo (l'equivalente delle procedure di catalogazione bibliografica).

Ora la mancata o insufficiente strutturazione di servizi di ge-



A Oslo la quarta conferenza europea delle biblioteche mediche

Dal 28 giugno al 2 luglio 1994 si svolgerà a Oslo la Quarta conferenza europea delle biblioteche mediche, che avrà come tema "La salute e l'informazione: nuove possibilità".

Durante il convegno saranno affrontati i seguenti temi:

1. - *La comunicazione elettronica*: INTERNET e altre risorse offerte dalle reti; le pubblicazioni elettroniche; sfide per il bibliotecario.
2. - *Le tecniche di gestione delle biblioteche e lo specialista dell'informazione*: i cambiamenti nelle tecniche di gestione; l'integrazione della biblioteca in seno all'istituzione; il mantenimento della qualità; "marketing" e "outreach": nuovi ruoli e servizi.
3. - *La biblioteca nel panorama*

ma educativo: la formazione di base; l'educazione permanente; la formazione dell'utente; i multimediali; l'insegnamento assistito attraverso i computer (EAO); la formazione a distanza.

4. - *I bisogni di informazione del personale infermieristico*: l'informatica per gli infermieri; le risorse informatiche; sviluppi dell'insegnamento infermieristico; problemi di gestione dell'informazione destinata agli infermieri.

5. - *L'informazione del paziente e del cliente*: valutazione dei bisogni dell'utente; pratiche correnti e accessibilità dei servizi; produzione e fornitura dell'informazione; problemi etici e giuridici.

6. - *Biblioteche e riduzione del budget*: budget ridotto della

biblioteca; l'informazione produttrice di entrate o di diritti; la ripartizione delle risorse tra biblioteche; valore aggiunto dell'informazione; tecnologie dell'informazione in quanto risparmio di costi.

Avranno inoltre luogo le seguenti sessioni parallele: l'informazione nell'industria farmaceutica; le biblioteche specializzate in oncologia; le biblioteche accademiche e di ricerca; storia della medicina; le biblioteche del settore della sanità.

Le proposte relative a comunicazioni e poster devono essere inviate entro il 31 ottobre 1993 al presidente del Comitato di programma Arne Jakobsson, Spri Library, Box 70487, s - 10726 Stockholm, Sweden, tel. +46870 24600,

fax: +46870 24799. Il riassunto (non più di 200-300 parole in inglese) dovrà comprendere l'indicazione del nome dell'autore, l'appartenenza, l'indirizzo e il numero di telefono. Entro la fine di dicembre agli autori sarà comunicato se il loro contributo è stato accettato; in caso affermativo dovranno far pervenire il loro testo entro il 15 aprile 1994.

Per informazioni rivolgersi al Comitato organizzativo locale: Elisabeth Husem, Psykiatrisk Institutt, B.P. 85, Vinderen, N-0319 Oslo, Norway, tel. +4722 146590, fax: +4722 449787.

Segreteria del congresso: Noble Incentive AS, Bygdoy Allé 14, N-0262 Oslo, Norway, tel. +4722 447041, fax: +4722 449787. ■

stione e la nessuna standardizzazione delle procedure descrittive non consentono neppure di parlare di produttività dell'archivista e di valutare fino in fondo la qualità del lavoro svolto. Su questo non ci piove.

Come meravigliarsi allora che, in un simile contesto, gli utenti, la cui voce si è fatta sentire nella tavola rotonda del pomeriggio, si lamentino in buona parte

di questo servizio (che confrontato coi dati delle biblioteche pare quasi un disservizio)? Come meravigliarsi che, in particolare, se ne lamentino gli utenti stranieri, abituati a ben altri modelli di gestione anche per questo tipo di servizi?

Ormai è chiaro a tutti che il "diritto all'archivio", fratello, certo, minore del diritto allo studio o alla salute, passa per

la comprensione di questi nodi gestionali. E se così è, bisogna calarsi di più nelle cifre. Perché solo una corretta comprensione dei costi e dei benefici della gestione dei servizi e delle procedure descrittive sarà in grado di garantire un futuro attivo agli archivi, autentica cenerentola nel mondo dei beni culturali.

Rispetto a questo, pur con tutti

i suoi limiti, la giornata di Fiesole ha presentato una prima, rara, riflessione. Speriamo che non resti isolata e che il mondo degli archivi, ancora troppo confinato in una sorta di età precapitalistica, prima o poi riesca ad uscire dal suo guscio per inserirsi nella società postmoderna.

Certo sarà dura!

Roberto Cerri

